

Teletrabajo: una aproximación al tema y la experiencia en el Poder Judicial

Daniel Gutiérrez Castillo (*)

Resumen

El presente trabajo contempla, de manera general, una serie de aspectos sobre la figura del teletrabajo, la cual está teniendo auge en nuestros días. Trata sobre el origen características principales, datos sobre su implementación en el Poder Judicial, conclusiones y qué se espera a futuro sobre esta figura en el país.

Las relaciones laborales como parte vital de nuestro mundo y cultura, se ven afectadas por el propio entorno que les rodea y del cual al mismo tiempo forman parte, en este sentido el mundo actual a través de los procesos de globalización que vive día con día termina afectando dicho ámbito humano, a través del desarrollo y utilización de nuevas tecnologías que inciden sobre las formas de llevar a cabo el trabajo, siendo una consecuencia de lo anterior el teletrabajo, tal y como comenta Thibault Aranda,¹ el nacimiento de empresas virtuales o la facilidad con que se organiza la cooperación en red de unidades dispersas y separadas a veces por miles de kilómetros y por culturas corporativas diferentes, está dando al traste con una civilización que tenía en la fábrica y en las organizaciones que en ella se articulaban la expresión más fehaciente de donde se manejaban recursos y como se asignaban responsabilidades para su empleo óptimo. Nos movemos en un entorno productivo cambiante, en continua evolución, y en el que se vive

además, una revolución constante en busca de nuevos modelos de gestión.

En este sentido, sobre el particular el presente trabajo busca dos objetivos concretos, por una parte analizar de manera sencilla y concreta los aspectos más sobresalientes y característicos de esta nueva modalidad de trabajo y por la otra, examinar el impacto de ha tenido esta manera de laborar dentro del Poder Judicial como institución que empleó a lo interno está novedosa manera de trabajo para llevar a cabo sus objetivos. Por todo lo antes dicho, se puede decir lo siguiente:

Origen

Sobre la aparición de esta modalidad de trabajo, existen algunas posiciones sobre su aparición y puntos de vista al respecto, en este sentido y de manera general de acuerdo con Alpízar Chacón² se puede decir que, las partes que componen esta palabra son: tele: prefijo que significa distancia, y trabajo: en su primera acepción significa laborar, trabajar: en su segunda acepción significa tener una ocupación estable. Históricamente los primeros registros del teletrabajo datan de varias décadas atrás, en el año de 1957, aunque no fue concebido como tal, “la industria británica del software empleo un gran número de mujeres que trabajaban en casa en los años 60, pero la primera aparición a conciencia pública lo fue en la década de los 70.

(*) Licenciado en Contaduría Pública, Derecho, Especialista en Derecho Notarial y Egresado de la Maestría en Administración y Derecho Empresarial de la Universidad Escuela Libre de Derecho”

1 Thibault Aranda, Javier, El Impacto Laboral de la Descentralización tecnológica: El Teletrabajo, en Lahera Forteza, Jesús, y *Relaciones laborales, organización de la empresa y globalización*, Madrid, Esp., Ediciones cinco, 2010. pág. 81

2 Alpízar Chacón, Marcela, La Naturaleza Jurídica del Teletrabajo a la Luz de la Doctrina, *En Cijul En Línea, Contrato De Trabajo A Domicilio*, San José Cr, 2010. pág. 80.

Asimismo afirma en este sentido Páez Escámez³, La figura del teletrabajo ha sido desarrollada ampliamente en tiempos recientes, hasta el punto de encontrar numerosos casos de empresas que prestan servicios a sus clientes, tanto comerciales, de *telemarketing*, como de atención a clientes, preferentemente, mediante el empleo de sofisticados medios de telecomunicaciones transnacional y de trabajadores que se encuentran en otros países y cuya actuación controlan por vía informática o telemática. Después de las anteriores líneas se puede entender que el tema bajo análisis se compone de dos palabras que significan trabajar a distancia y que tuvo sus inicios a mediados del siglo XX con el desarrollo de nuevas tecnologías, pues los procesos de globalización enmarcan a las empresas e instituciones de manera directa, como unidades productivas dentro de una sociedad, a través del proceso que ha ido desarrollándose en torno a las tecnologías, por otro lado, en relación con sus elementos descriptivos encontramos que su:

Naturaleza

En cuanto a la naturaleza del teletrabajo debe decirse que el teletrabajo guarda estrecha relación con el trabajo a domicilio y al mismo tiempo debe desligarlo de otras figuras no laborales como podrían ser los servicios profesionales, la cual no es regida por nuestro Código de Trabajo. En esto entiende Thibault⁴ por lo que se refiere a la implantación del teletrabajo en la empresa, existe – y así ha sucedido ya en algunas experiencias extranjeras - un riesgo evidente, cual es que se interprete el alejamiento físico o geográfico de la empresa como sinónimo de autonomía jurídica, de suerte que esta descentralización tecnológica, además de externalización física o geográfica sea entendida también como jurídica, en el sentido de que el trabajador interno al pasar a teletrabajar devenga automáticamente trabajador autónomo.

Afortunadamente, sin embargo nuestros tribunales (España) han advertido ya que el hecho de teletrabajar no debe traducirse necesariamente en un cambio de calificación por virtud del cual el trabajador dependiente deviene teletrabajador autónomo, sino que, como en cualquier otro supuesto de prestación de servicios para otro, dos son los estatutos jurídicos posibles: el trabajador dependiente por cuenta ajena y el trabajador autónomo por cuenta propia, según realice la prestación en régimen de subordinación o no.

Lo anterior es importante, pues como es sabido la subordinación es el elemento determinante de una relación laboral y su ausencia en el teletrabajo desnaturalizaría su naturaleza laboral, asimismo existe la figura del *outsourcing* que podría confundirse con teletrabajo, sin embargo es un escenario distinto, el cual no entraremos a comparar en este trabajo, solo mencionar su existencia.

Por otra parte sobre la naturaleza jurídica nos indica Díaz⁵ que el teletrabajo nace al calor del trabajo a domicilio, sin embargo presenta sus matices, pues, tradicionalmente el trabajo a domicilio ha predominado en el sector industrial – básicamente en el del calzado, textil y confección, prestando, preferentemente en sus casas por mujeres de mediana edad ayudadas por un grupo familiar de soporte (refiriéndose a España), ahora bien en los últimos 10 años, ha variado fundamentalmente la índole del trabajo, la actividad en sí, los roles laborales, direccionándose hacia el sector de los servicios, con una calificación profesional más elevada que, además, utiliza los medios informáticos para la realización del mismo. En suma, se trata de actividades bien distintas que conviven de modo creciente y responden a exigencias y motivaciones muy dispares.

3 Páez Escámez, Raúl, El contrato de trabajo, en Grisola, Julio Armando, *Temas esenciales del derecho laboral*, Buenos Aires, Arg. IJ Editores, 2009 Pág. 434.

4 Thibault Aranda, Javier, El Impacto Laboral de la Descentralización tecnológica: El Teletrabajo, en Lahera Forteza, Jesús, y *Relaciones laborales, organización de la empresa y globalización*, Madrid, Esp., Ediciones cinco, 2010. pág. 84

5 Laura Díaz, Viviana, Teletrabajo: pasiones encontradas. En *Cijul En Línea, Sobre El Teletrabajo Y Contrato De Aprendizaje*, San José Cr, 2009.pág. 235

Por otro lado comenta Elizondo Almeida⁶, Existen autores que afirman que el teletrabajo a domicilio se engloba legalmente dentro del trabajo a domicilio. Señalan que «es un fenómeno de descentralización de la organización empresarial y surge de dos formas muy diferentes: una propia de actividades altamente cualificadas que manejan la moderna tecnología de ordenadores y videos interconectados y, otra, la que responde a formas más tradicionales de trabajo (textiles, zapaterías, artes gráficas etc.) que sin duda pueden ser objeto de mayor explotación. Ambos tipos son contratos de trabajo fronterizos con el trabajo autónomo, inmerso en el ordenamiento laboral y en los que la nota de subordinación se modula, cambia la apariencia; pero el poder de dirección del empresario está presente, especificando el trabajo y controlando su resultado». Sin embargo, y contrario a dichas opiniones, considero que no debe confundirse el género con la especie. En otras palabras, no puede considerarse el teletrabajo a domicilio como una mera y nueva modalidad del tradicional trabajo a domicilio (a distancia) si no como una nueva modalidad de trabajo.

Así las cosas, a través las posiciones planteadas, se puede concluir que el teletrabajo tiene una naturaleza laboral, pues presenta subordinación, solo que se alía de las nuevas tecnologías para desarrollarse, al mismo tiempo que lo separa del trabajo a domicilio, por el uso de las tecnologías y profesionalidad de las funciones propiamente, así pues, vista rápidamente su origen y naturaleza, es necesario ahora referirse a sus características más sobresalientes, aquellas que definen esta categoría de trabajo al mismo tiempo que la separa de otras similares.

Características

Ahora es importante conocer los principales elementos que identifican a esta forma de laborar que se nos presenta en la actualidad, en dicho sentido de acuerdo con Díaz⁷ el teletrabajo presenta las siguientes características:

Distancia: por distancia se entiende que el teletrabajador no efectiviza su trabajo de manera presencial, sino que se realiza en forma remota. De esta manera en referencia al lugar de prestación del teletrabajo, el mismo podrá ser realizado en propio domicilio del teletrabajador o en un lugar ajeno al empleador.

Existencia de una contraprestación: La existencia de una contraprestación a cambio de trabajo, enmarca el concepto de remuneración que, conjuntamente con el intercambio de trabajo, conforman los elementos esenciales del eje subordinación que caracteriza al trabajo prestado en relación de dependencia.

Habitualidad: Precisamente la realización ocasional de un trabajo en el domicilio no configura trabajo a domicilio, pues se requiere habitualidad y lo propio ocurre con el teletrabajo. Aquí se plantea el difícil encuadre de poder precisar si una vez por semana, dos veces o más constituyen la unidad para medir la existencia de teletrabajo.

La utilización de las TICS: Es indudable que la innovación tecnológica es la causa fundamental, la razón que le da vida a este modo de organización del trabajo, precisamente es este el estadio donde la calificación de trabajo a domicilio resulta insuficiente para encuadrar este enorme abanico de opciones que, de modo agigantado, crece minuto a minuto para alcanzar distintas y nuevas formas de empleo como ser el de los trabajadores móviles.

Igualdad de los trabajadores presenciales o no: Esta igualdad de trato entre trabajadores presenciales y teletrabajadores deberá fomentarse respecto a: libertad sindical, negociaciones colectivas, protección en materia de seguridad y salud en el trabajo, formación y capacitación profesional, esto por señalar algunos ejemplos, pero lo importante es enfatizar que los teletrabajadores comparten la misma naturaleza, obligaciones y derechos que los demás empleados.

6 Elizondo Almeida, Armando, Una Aproximación Conceptual, en Sempere Navarro, Antonio, *Derecho del trabajo, seguridad social y proceso laboral, una visión global para especialistas* Tomo I, Madrid, Esp, La Ley 2010.pág. 21

7 Laura Díaz, Viviana, Teletrabajo: pasiones encontradas. En en Cijul En Línea, *Sobre El Teletrabajo Y Contrato De Aprendizaje*, San José Cr, 2009.pág. 236

En este orden y de igual forma sobre las características del teletrabajo señala Páez Escámez⁸, al decir que los teletrabajadores tendrán en general los mismos derechos y condiciones laborales que los trabajadores ordinarios, con la excepción de aquellos inherentes a la condición de teletrabajador, consecuencia de ello: serán considerados iguales a los trabajadores ordinarios a efectos sindicales y representativos, el rendimiento exigible y la carga de trabajo de los teletrabajadores deberá ser similar a los trabajadores ordinarios, tienen el mismo acceso a las posibilidades de ascenso profesional que los demás trabajadores, el empleador será responsable de las condiciones de seguridad y salud del teletrabajador en respecto a los trabajadores ordinarios. En cuanto a los materiales y herramientas para el cumplimiento del trabajo, es deber del empresario poner a disposición del trabajador, instalar y mantener todo el material necesario, a menos que el trabajador decida usar su propio equipo.

Como se puede observar para hablar de teletrabajo el elemento principal lo conforma la subordinación y uso de TICS, elementos característicos y distintivos que lo incluyen y apartan como parte de las formas de trabajo existentes actualmente.

Ahora bien, llegado a este punto en el cual se han abarcado de manera general y sencilla lo que es el teletrabajo este se puede definir: *“como una forma de organización y/o ejecución del trabajo, que utiliza tecnología de información, en el contexto o relación de trabajo, donde el trabajo, que podría también ser ejecutado en el local del empresario, es realizado fuera de este local conforme a los términos acordados”*⁹

Tipos de teletrabajo

En relación con las diferentes modalidades que se pueden encontrar sobre teletrabajo, Thibault¹⁰ menciona que puede verse desde un criterio locativo que tiene relación con el lugar donde el trabajador

desempeña sus funciones o bien comunicativo de acuerdo con el tipo de conexión existente con el lugar de encargo y recepción del mismo.

Dentro del criterio comunicativo está el “*Off Line*” o desconectado cuando el teletrabajador, tras recibir unas instrucciones iniciales, desarrolla su actividad sin alcance informático directo con la computadora central de la empresa, a la que solo después hace llegar los datos. Luego encontramos el “*On Line*” cuando el teletrabajador hace uso de las telecomunicaciones para recoger las especificaciones del trabajo, para realizarlo o enviar el resultado del mismo. Por otro lado encontramos que el teletrabajo puede ser “*One way out*” o “*Two way out*” si existe comunicación hacia la computadora central desde el lugar de trabajo transmitiendo datos de entrada únicamente o bien de entrada y salida respectivamente.

Por otra parte, desde un criterio locativo se presentan las siguientes categorías: Teletrabajo a domicilio, es el que se ejecuta en el propio hogar. Esta fórmula posibilita el que los teletrabajadores sustituyan la oficina o centro de trabajo para que presten sus servicios desde su propio domicilio. Luego está el teletrabajo en centros de teletrabajo o telecentros, que son lugares de trabajo con recursos compartidos y con las instalaciones informáticas y de telecomunicaciones necesarias para llevar de cabo su trabajo. Asimismo existe el teletrabajo móvil o itinerante, se da cuando el puesto no está en un lugar determinado, sino que el teletrabajador, con una movilidad permanente, como un verdadero argonauta, dispone de un equipo telemático portátil que le permite desempeñar su actividad en cualquier lugar, convirtiendo cualquier lugar en un improvisado lugar de trabajo.

Es importante mencionar que el teletrabajo como tal presenta una versatilidad, es válido analizar ahora caso concreto de la experiencia que ha tenido esta modalidad laborar en el Poder Judicial.

8 Páez Escámez, Raúl, El contrato de trabajo, en Grisola, Julio Armando, *Temas esenciales del derecho laboral*, Buenos Aires, Arg. IJ Editores, 2009 Pág. 436.

9 Ídem.

10 Thibault Aranda, Javier, El Impacto Laboral de la Descentralización tecnológica: El Teletrabajo, en Lahera Forteza, Jesús, y *Relaciones laborales, organización de la empresa y globalización*, Madrid, Esp., Ediciones cinca, 2010. pág. 87

Experiencia en el Poder Judicial

A través del informe brindado por la comisión del teletrabajo en el acta del Consejo Superior 02-13 del 10 de enero de 2013 artículo LXXIII, dicho estudio fue desarrollado por un grupo de profesionales de la Institución, el cual contó con la participación voluntaria de 38 servidores distribuido entre puestos profesionales y técnicos del área administrativa del Poder Judicial, para un periodo de evaluación aproximado de seis meses, siendo posible extraer como principales resultados positivos las siguientes apreciaciones:

-Valoración de la cantidad del trabajo realizado, en comparación con lo que es habitual.

El 59% valoró que la cantidad de trabajo asignada ha aumentado, porque la oficina o el despacho han tenido incremento de asuntos por resolver, sea producto de la naturaleza de la oficina, cambios en la legislación, las tendencias históricas del despacho han sido en aumento. Otros indicaron que como el tiempo de respuesta ha mejorado, por consiguiente la asignación de casos ha aumentado. Asimismo, que como el tiempo lo optimizan en el hogar, producen mayor cantidad de trabajo. También hay quienes manifiestan que se le ha asignado más trabajo por participar del plan. Un 41% que se mantiene igual, no percibió modificación alguna, dado que por lo general han mantenido la oficina al día o bien, depende de la complejidad de los casos asignados. Se ha cumplido con los compromisos de gestión definidos antes de participar en el plan.

-Respecto de la calidad del trabajo realizado y los tiempos de entrega, en comparación con otros años

El 72% percibe que su calidad y tiempo de respuesta ha mejorado, producto de las condiciones que se tienen cuando teletrabaja, como mayor concentración, menores interrupciones, administración efectiva del tiempo, el compromiso adquirido, el estado de ánimo, la probabilidad de generar errores se ha disminuido, los pendientes se reducen, al poder abarcar más tareas.

Un 22% concibe que permanece igual, dado que desde antes de participar del plan, han procurado que

su trabajo sea de calidad y cumpliendo con los plazos otorgados por las Jefaturas. También, comentan que los plazos establecidos siempre han sido claros y no negociables.

No respondió un 6% de los consultados.

Nivel de satisfacción global de la experiencia del plan piloto:

El 84 % de los teletrabajadores, manifestó sentirse muy satisfechos con la experiencia vivida en estos meses, como producto de los beneficios referidos anteriormente, entre los que se destacan mejor rendimiento, calidad de vida y administración del tiempo.

Un 16%, indicó sentirse satisfecho, dado que estima que existe un alto nivel del control por parte de la Jefatura, cuando se está fuera de la oficina, hay poca flexibilidad a realizar cambios en los días de asistencia a la oficina y las limitaciones tecnológicas que se presentan cuando se está en el hogar.

Por otra parte, respecto a la cantidad y calidad del trabajo efectuado mediante el teletrabajo se pueden observar en el anexo 1.

Por lo anterior se puede observar como el teletrabajo a nivel institucional ha colaborado a mejorar el trabajo de los funcionarios judiciales.

Conclusiones

Con todo el panorama expuesto sobre el teletrabajo y las conclusiones sobre la experiencia en el poder judicial, se puede concluir de manera general lo siguiente:

-El teletrabajo atiende a las nuevas formas de prestación de los quehaceres laborales, que compaginan con las nuevas tecnologías.

-El teletrabajo no es igual que el trabajo a domicilio, cada figura tiene sus características propias que definen a cada modalidad.

-Existen muchas formas de llevar a cabo el teletrabajo, el cual se verá influenciado por las posibilidades tecnológicas y necesidades de trabajador y el patrono.

-Para poder hablar de teletrabajo debe existir subordinación, sin la cual se estaría en presencia de otras instituciones como lo son los servicios profesionales.

-Si bien existe normativa básica sobre la regulación del teletrabajo en el sector público, esta puede ser mejorada y ampliada para todos los trabajadores en general, garantizando así mejores condiciones para los teletrabajadores tanto del sector público como privado.

-No existe diferencia alguna de obligaciones y derechos entre un trabajador ordinario y un teletrabajador.

-A nivel del Poder Judicial, la experiencia del teletrabajo ha sido muy provechosa, mejorando el desempeño y calidad de vida de los trabajadores en el programa.

Bibliografía

-LAHERA FORTEZA, Jesús, y *Relaciones laborales, organización de la empresa y globalización*, Madrid, Esp., Ediciones cinca, 2010.

-GRISOLA, Julio Armando, *Temas esenciales del derecho laboral*, Buenos Aires, Arg. IJ Editores, 2009.

-SEMPERE NAVARRO, Antonio, *Derecho del trabajo, seguridad social y proceso laboral, una visión global para especialistas* Tomo I, Madrid, Esp, La Ley 2010.

-CIJUL EN LÍNEA, *Contrato de Trabajo a Domicilio*, San José CR, 2010

-CIJUL EN LÍNEA, *Sobre el teletrabajo y contrato de aprendizaje*, San José CR, 2009.

Anexo 1

Cuadro de nivel de cumplimiento apreciado por funcionarios que participaron en el proyecto de teletrabajo

NIVEL CUMPLIMIENTO DE METAS POR PERIODOS DE EVALUACIÓN				
NIVEL/PERÍODOS	Febrer-Marzo 2011	Abril-Mayo 2011	Noviembre-Enero 2012	Marzo 2012
ALTO	100%	91%	93%	100%
INTERMEDIO		9%	7%	

Fuentes:

Extraído del informe elaborado por la comisión del teletrabajo conocido en acta del Consejo Superior 02-12 del 10 de enero de 2012 artículo LXXIII.